

SERVQUAL

(Service Quality)

(Zeithaml, Parasuraman, Berry)

Prof Rudy C Tarumingkeng, PhD
<http://ruduct.com/cv.pdf>

Tujuan Pembelajaran

Memahami pengertian dan latar belakang model SERVQUAL.

Menjelaskan dimensi-dimensi utama kualitas layanan (RATER).

Mengenali model kesenjangan (gap) kualitas layanan.

Memahami proses pengukuran menggunakan instrumen SERVQUAL.

Mengkaji kekuatan, keterbatasan, dan relevansi SERVQUAL di era digital.

Latar Belakang Kualitas Layanan

Persaingan sektor jasa menuntut organisasi berorientasi pada pelanggan.

Kualitas layanan menjadi pembeda utama antar penyedia jasa.

Diperlukan alat ukur yang sistematis untuk menilai kualitas layanan.

SERVQUAL hadir sebagai instrumen empiris untuk mengukur persepsi vs ekspektasi pelanggan.

Definisi SERVQUAL

SERVQUAL: model untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan atas layanan.

Dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1985–1988).

Berbasis paradigma expectancy–disconfirmation: kualitas tergantung apakah kinerja memenuhi atau melampaui ekspektasi.

Digunakan luas dalam riset dan praktik manajemen pelayanan.

Sejarah dan Pengembangan Model



Berawal dari riset kualitatif di berbagai industri jasa untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan.



Awalnya ditemukan sekitar 10 dimensi kualitas layanan.



Melalui analisis faktor, disederhanakan menjadi 5 dimensi utama (RATER).



Model gap dikembangkan untuk menjelaskan sumber ketidaksesuaian layanan.

Lima Dimensi Utama (RATER)

Reliability – keandalan dalam memenuhi janji layanan secara konsisten dan akurat.

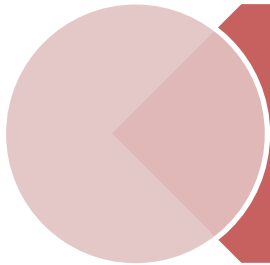
Assurance – pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya.

Tangibles – penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan materi komunikasi.

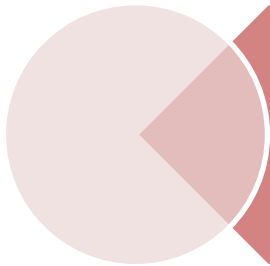
Empathy – perhatian personal dan individual kepada pelanggan.

Responsiveness – kesediaan membantu dan memberikan layanan dengan cepat.

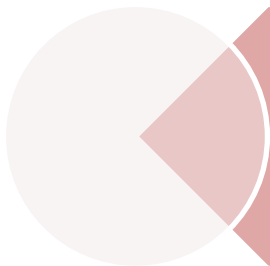
Dimensi: Reliability



Fokus pada kemampuan organisasi memenuhi janji layanan tepat waktu dan tanpa kesalahan.



Contoh: ketepatan jadwal penerbangan, akurasi transaksi perbankan, ketepatan waktu pengiriman.



Gap pada reliability sering paling kritis dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dimensi: Assurance

Meliputi kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas pegawai di mata pelanggan.

Menciptakan rasa aman dan kepercayaan saat pelanggan menggunakan layanan.

Contoh: tenaga medis yang andal, CS bank yang mampu menjawab pertanyaan dengan yakin.

Dimensi: Tangibles

Menyangkut bukti fisik layanan: fasilitas, peralatan, seragam, dan materi komunikasi.

Berperan dalam memberikan kesan pertama terhadap profesionalisme organisasi.

Dalam konteks digital: tampilan antarmuka aplikasi/website dan desain visual.

Dimensi: Empathy

Perhatian tulus dan personal yang diberikan organisasi kepada setiap pelanggan.

Termasuk kemampuan memahami kebutuhan spesifik dan kondisi pelanggan.

Contoh: penyesuaian layanan bagi lansia, penyediaan jalur prioritas, layanan konsultasi personal.

Dimensi: Responsiveness

Kesediaan dan kesiapan pegawai membantu pelanggan dengan cepat.

Respons waktu tanggap (response time) menjadi indikator utama.

Contoh: respon cepat call center, live chat, maupun penanganan komplain.

Sepuluh Dimensi Awal Kualitas Layanan

Tangibles – fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel.

Reliability – kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan.

Responsiveness – kesediaan membantu dan ketepatan waktu.

Competence – kemampuan teknis dan keahlian pegawai.

Courtesy – kesopanan, keramahan, dan rasa hormat.

Credibility – kejujuran, integritas, dan dapat dipercaya.

Feel secure – bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan.

Access – kemudahan menghubungi dan menjangkau layanan.

Communication – kemampuan menjelaskan dan mendengar pelanggan.

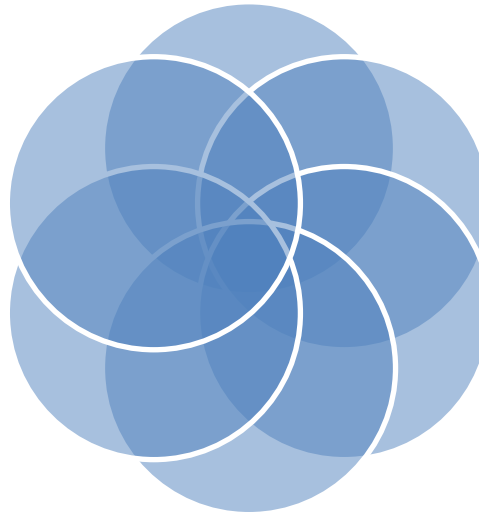
Understanding the customer – upaya memahami kebutuhan pelanggan.

Model Gap SERVQUAL

SERVQUAL mengidentifikasi lima kesenjangan (gap) utama dalam layanan.

Gap 5: perbedaan layanan yang diharapkan vs yang diterima pelanggan.

Gap 4: perbedaan penyampaian layanan vs komunikasi eksternal.



Gap 1: perbedaan harapan pelanggan vs persepsi manajemen.

Gap 2: perbedaan persepsi manajemen vs standar layanan.

Gap 3: perbedaan standar layanan vs penyampaian aktual.

Gap 1 dan Gap 2

- **Gap 1 – Knowledge Gap**: manajemen tidak sepenuhnya memahami harapan pelanggan.
- Penyebab: kurang riset pasar, komunikasi internal lemah, atau bias manajerial.
- **Gap 2 – Standards Gap**: standar layanan tidak mencerminkan pemahaman manajemen.
- Penyebab: tidak ada komitmen, tujuan tidak jelas, atau prosedur yang tidak terdokumentasi.

Gap 3 dan Gap 4

- **Gap 3 – Delivery Gap**: layanan aktual tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Penyebab: pelatihan kurang, konflik peran, beban kerja tinggi, atau sistem pendukung lemah.
- **Gap 4 – Communication Gap**: janji layanan dalam promosi tidak selaras dengan kenyataan.
- Penyebab: overpromising, koordinasi buruk antara pemasaran dan unit operasi.

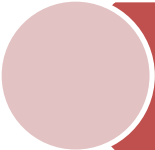
Gap 5 – Service Quality Gap

- Gap 5 adalah selisih antara layanan yang diharapkan dan yang diterima pelanggan.
- Gap ini merupakan hasil kumulatif dari Gap 1–4.
- Langsung berhubungan dengan kepuasan atau kekecewaan pelanggan.
- Fokus utama pengukuran SERVQUAL adalah meminimalkan Gap 5.

Proses Pengukuran SERVQUAL

1. Identifikasi atribut layanan yang relevan untuk industri yang diteliti.
2. Rancang kuesioner untuk mengukur Ekspektasi (E) dan Persepsi (P) pelanggan.
3. Kumpulkan data melalui survei terhadap sampel pelanggan.
4. Hitung skor gap ($P - E$) untuk tiap item dan tiap dimensi.
5. Analisis atribut dengan gap terbesar dan tingkat kepentingan tertinggi.
6. Susun prioritas perbaikan dan rencana aksi layanan.

Kekuatan Model SERVQUAL



Berbasis pelanggan: mengukur langsung suara dan persepsi pelanggan.



Komprehensif: memadukan ekspektasi dan persepsi sekaligus.



Fleksibel: dapat diterapkan lintas industri jasa dan disesuaikan konteks.



Mendukung benchmarking internal dan eksternal.



Menjadi dasar pengembangan budaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Keterbatasan dan Kritik

Dimensi RATER tidak selalu stabil di semua konteks budaya dan industri.

Pengukuran ekspektasi sering retrospektif dan dapat bias oleh pengalaman layanan.

SERVQUAL kadang lebih merefleksikan kepuasan daripada kualitas objektif.

Perlu kombinasi dengan metode lain: NPS, customer journey mapping, dsb.

Adaptasi lokal (bahasa, budaya, sektor) sangat dibutuhkan.

E-SERVQUAL di Era Digital

Mengukur kualitas layanan elektronik (e-service quality).

Dimensi tambahan: efisiensi navigasi, keamanan & privasi, desain antarmuka, dukungan online.

Relevan untuk e-commerce, fintech, perbankan digital, dan layanan publik online.

Perlu memperhatikan seluruh customer journey omnichannel (online dan offline).

Studi Kasus: Perbankan

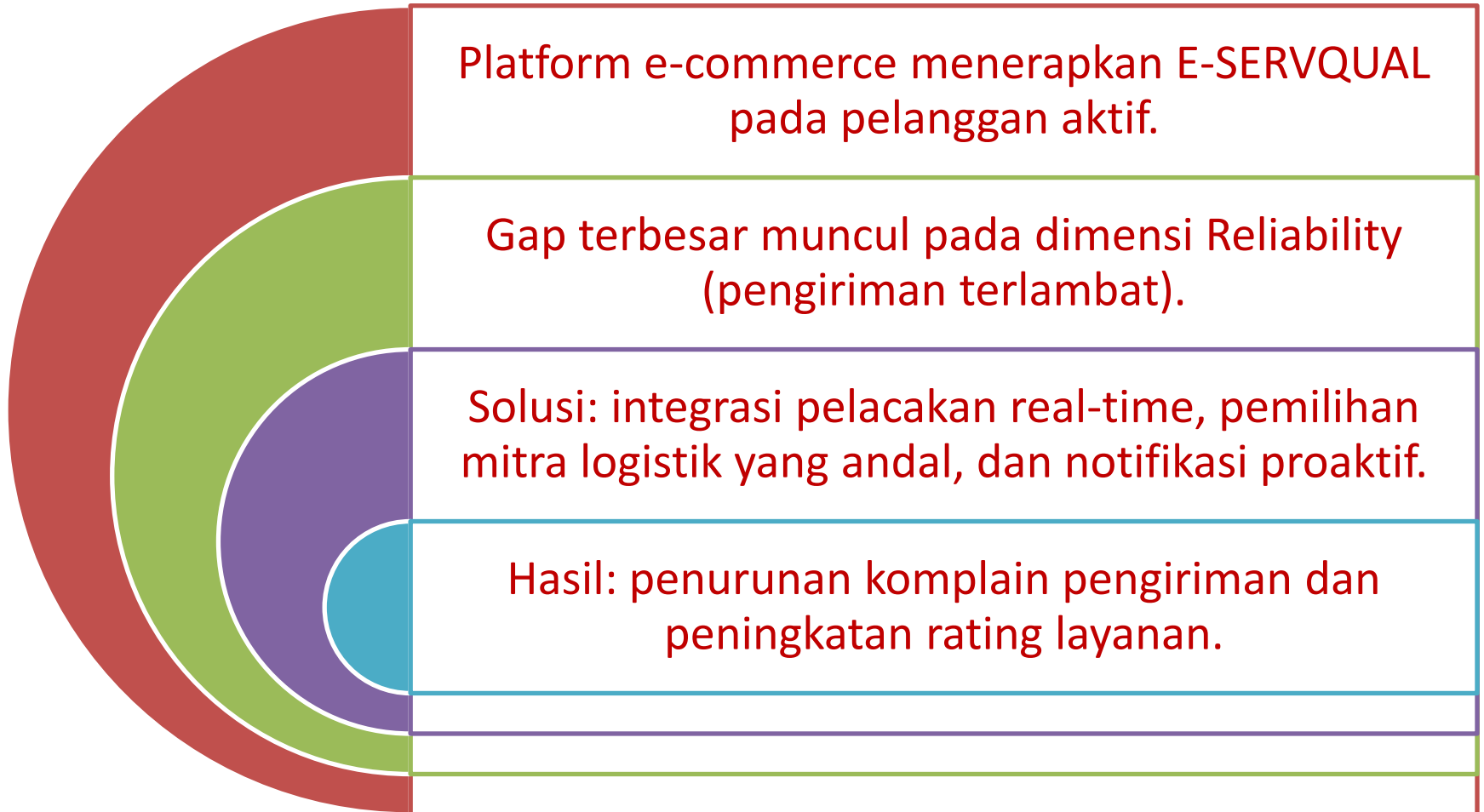
Bank nasional menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan cabang.

Hasil menunjukkan gap terbesar pada dimensi Responsiveness (antrian panjang).

Tindak lanjut: penambahan teller pada jam sibuk dan sistem antrian elektronik.

Dampak: waktu tunggu menurun, kepuasan nasabah meningkat.

Studi Kasus: E-Commerce



Studi Kasus: Layanan Publik Digital

Layanan izin online pemerintah dievaluasi dengan E-SERVQUAL dan e-recovery.

Aspek penting: kemudahan penggunaan, transparansi proses, kecepatan respons komplain.

Temuan: kualitas pemulihan layanan (e-recovery) berpengaruh kuat pada loyalitas warga.

Implikasi: pemerintah perlu memperkuat helpdesk digital dan kejelasan informasi prosedur.

Implikasi Manajerial dan Strategis

SERVQUAL dapat menjadi indikator kinerja non-keuangan dalam Balanced Scorecard.

Membantu manajemen merancang prioritas investasi pada teknologi, SDM, dan proses.

Memperkuat diferensiasi kompetitif berbasis kualitas layanan.

Mendorong organisasi menjadi lebih customer-centric dan adaptif terhadap perubahan.

Ringkasan & Pertanyaan Diskusi

SERVQUAL mengukur gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan.

Model RATER dan model Gap memberikan kerangka komprehensif untuk diagnosis layanan.

Adaptasi E-SERVQUAL relevan di era digital dan layanan berbasis teknologi.

Penerapan efektif membutuhkan penyesuaian konteks lokal dan integrasi dengan alat lain.

Diskusi: Bagaimana SERVQUAL dapat dipadukan dengan AI dan big data untuk pemantauan real-time?